

交流集会 1

実践現場のトラブルにどう対応していますか？ －事例を通して考える－

Coping with practical problems on-site:
some case examples

小和田 喜広¹⁾

Yoshihiro Kowada

松井 洋幸²⁾

Hiroyuki Matsui

学会企画委員会を振り返って

これまで学会の企画・運営に携わった事がなく、困惑の中で始まった第3回神戸看護学会の企画委員でした。学会全体の流れを把握する事もそうですが、交流集會を任されるとは思ってもおらず、右も左もわからない状態で、何とか企画を練っていきました。臨床側で企画委員会に参加した4人で、企画委員会の後の時間を使ったり、別日に集まったりと、話し合う時間を作るのにも苦勞しました。しかし、それぞれの病院でのトラブル事例やその対応を話し合い、交流集會に参加する方々に、どう有意義な時間を過ごしてもらおうのかを真剣に考えました。今振り返ると、この話し合った時間も、私たちにとって有意義な時間になっていたと感じます。企画委員会に参加されている大学の先生方にも助言を頂き、大変感謝しています。多くの助言を頂き、何とか実現させることができた交流集會でした。

学会当日の運営を振り返って

交流集會だけでなく、一般講演の運営も私たちの役割の1つでした。座長と講演の打ち合わせをしたり、学生アルバイトと役割分担して運営にあたり、といった事をしました。当日マイクの不具合などもあり、順調に一般講演が進んでいったわけではありませんでした。企画委員会には参加されていなかった大学教員の方々にも助けられ、何とか一般講演は

終わりました。多くの学会に参加しているわけではありませんが、どの学会でもこのようなトラブルに見舞われる事があり、そのトラブルに対して運営側の方が適切な対処を行う事で、学会は成り立っているのではないかと、これまでと違った視点で学会を見ることができるようになりました。

私たちにとって最大のトラブルは、交流集會会場の机が移動させられず、グループワークが行い難い事に、当日気付いた事でした。もちろん事前に会場の下見はしていましたが、交流集會1の会場は、他の2会場と同じ作りだと思ひ、確認できていませんでした。当日会場を変更するのは難しく、グループワークが行い難い中で、参加者の意見をいかに引き出して行くのかと考え、緊張が増したのを覚えています。

交流集會本番では、市民病院群の看護師長や主任、スタッフに多く集まっただき、アットホームな環境で交流集會を開催できました。このような状況であったため、机が動かなくても、参加者が積極的に発言し、思いを語る交流集會になったと思います。

交流集會の事例発表を振り返って

今回の交流集會では、グループワークの前に、3人の方に医師や患者家族とのトラブル事例を発表して頂きました。発表者に依頼する際も、他の企画委員の方々の協力を得て発表者を決定していきまし

1) 神戸市立医療センター西市民病院 Kobe City Medical Center West Hospital

2) 神戸市立医療センター中央市民病院 Kobe City Medical Center General Hospital

た。突然の依頼にも関わらず、快く引き受けて下さった3名の方々には、本当に感謝しています。発表して頂いた事例には、多くの参加者が経験した事があるような事例や、非常にショッキングな事例もありました。これらの事例発表なくして、有意義なグループワークは行えなかつたらうと思います。

交流集会のグループワークを振り返って

交流集会に参加した方々からは、同職種間、多職種間、医療者と患者や家族間でのトラブルが上がりました。そこには、単純に言った言わない、言ったことをやってくれない、だけでなく、人それぞれの理解の仕方の違いや思いの違いにより発生するものもありました。

解決には知識を蓄えるだけでは限界があります。それぞれのグループで話し合ったトラブルの付き合い方としては、システムを検討、感情表出、コミュニケーションがありました。システムとは、トラブルを起こさない業務の流れを作る、もしくは、トラブルが起こったとしても次の対策がとれるような決まりを作る、などがありました。感情表出とは、トラブルを経験した人たちがお互いの辛い思いをはき出し、傾聴し、心の負担を軽減していく作業です。同職種間で愚痴を言ったり、話し合ったり、カンファレンスを開いたり、また目上の者に話を聞いてもらうという意見がありました。コミュニケーションは、トラブルになった当事者同士で話し合ったり、トラブルになる前の段階でお互いの意図や思いを理解するために密に関わっていたりすればよかつたのでは

ないかという意見がありました。

具体的な内容は省きますが、上記のようなたくさんを持ち帰ることのできる意見が出てきました。特に感情表出の意見がよく出ました。多くの看護師は互いに支え合いながら仕事をしている、チームとしての結束力も強いのだと改めて強く実感をしました。さらにこれからの時代は、そこに多職種も加われば、より良いチームができていくのではないかと、未来への展望も少し見えたような気がします。ただやはり、トラブルを解決、発生させないためにはコミュニケーションをいかに密に、タイミング良くとることが大切なのかを考えさせられた話合いでもありました。

おわりに

トラブルが起こった時には、そのマイナス面に目を奪われるのではなく、プラス面にぜひ目を向けて欲しい。それは、組織内のコミュニケーションや人間関係が強固になること、相互の意見交換の過程で相手への理解が深まること、その過程において自己の考えを明確にして当初のアイデアを発展させたり、新たな視点や本質的な問題が発見できたりすることなどです。看護は、人と人との関係に大きく作用され、良くも悪くもなります。時代が変わろうが、組織や仕組みが変わろうが、人と人との繋がりこそが看護の本質ではないかと思うのです。トラブルを乗り越え、洗練された看護観を養っていきたいものです。